Emboîtez-nous le pas …



… et barrez la route à la pauvreté

Comment pouvez-vous partir du bon pied ?
Nous vous invitons à travailler avec nous sur la question.

Le SPP Intégration Sociale
vous tend une perche.

Une perche qui définira votre parcours, mais aussi le nôtre
pour les trois prochaines années.

[

SPP Intégration sociale



Barrer la route à la pauvreté

Pour atteindre ses objectifs, il faut se tourner vers l'avenir. C'est pourquoi le SPP Intégration sociale élabore des plans. Nous suivons cette démarche, qui consiste à définir qui nous sommes, ce que nous faisons et comment nous souhaitons le faire, pour la troisième fois. Ce plan est celui de tous les collaborateurs du SPP pour la période 2010-2012.

Mettre fin à la pauvreté

L'objectif de ce plan est de barrer la route à la pauvreté. Il s'agit certes d'un objectif ambitieux. Pour l'atteindre, nous devons tous *faire un pas*. Il y a huit pas importants à faire :

Huit pas, un saut

Donner des réponses

Nous souhaitons favoriser l'intégration sociale afin que tout un chacun puisse en bénéficier.
Chacun à le droit d'exercer ses droits sociaux fondamentaux.
C'est pourquoi nous travaillons, pour le Ministre et le Secrétaire d'Etat, à une politique durable en matière d'économie sociale, de la lutte contre la pauvreté et de politique des grandes villes. Nous agissons au niveau fédéral, en collaborant avec d'autres organismes qui sont actifs dans d'autres domaines. Nous préparons la politique, nous l'exécutons et nous l'évaluons.

Partager les connaissances

Nous partageons nos connaissances en matière d'intégration sociale, d'économie sociale, de lutte contre la pauvreté et de politique des grandes villes. Nous accueillons les personnes à la recherche d'informations et d'expertise.

Soutenir et travailler ensemble

Nous souhaitons que nos partenaires puissent réaliser leur mission. C'est pourquoi nous renforçons notre collaboration, remplissons une fonction d'intermédiaire et soutenons le fonctionnement de nos partenaires. Nous respectons en outre les compétences de chacun et rendons l'administration plus accessible.

Donner des opportunités aux collaborateurs

Nous sommes une organisation apprenante. C'est pourquoi nos collaborateurs ont l'occasion de développer leurs compétences. Nous voulons qu'ils se sentent bien et valorisés dans leur fonction.

Faire preuve de respect

Nous sommes une organisation où les personnes se respectent. Nos collaborateurs ont leur mot à dire dans notre politique. Nous respectons nos partenaires qui ont eux aussi voix au chapitre dans notre politique. Nous parvenons ainsi à un développement durable et à une amélioration continue.

Simplifier

Nous rendons notre administration plus simple, nous diminuons toutes les charges administratives que nous imposons à nos partenaires et nous travaillons avec eux dans une optique d'orientation vers les clients. Nous adaptons nos moyens et nos processus à cet effet.

Profiter au maximum des Technologies de l'Information (IT)

Nous voulons, de plus, collaborer étroitement avec les institutions et les autorités. Nous souhaitons également proposer un meilleur e-government. C'est pourquoi nous utilisons de nouvelles technologies et poursuivons le développement de notre plateforme IT.

Communiquer

Nous communiquons de manière cohérente et accessible tant avec nos partenaires qu'avec le grand public.

Ces huit pas représentent la concrétisation de nos valeurs, de notre mission et de notre vision :

Valeurs

Nous plaidons pour:

- Le respect et le développement de chaque individu
- La qualité, l’orientation vers nos clients et le travail sur mesure
- L'égalité des chances et la diversité
- La durabilité
- L’ouverture au changement

Mission

Nous voulons préparer, mettre en œuvre et évaluer une politique fédérale inclusive pour l'intégration sociale, qui garantisse à chacun les droits sociaux fondamentaux de manière durable.

Vision

- Nous prévenons et luttons contre la pauvreté et l’exclusion dans toutes leurs dimensions.
- Nous menons une politique fédérale des grandes villes (avec d’autres partenaires et dans d’autres domaines également) pour la cohésion sociale et le développement durable.
- Nous développons une économie sociale à part entière dans le cadre de l’inclusion sociale.
- Nous assurons l'intégration en donnant la priorité aux services d’aide sociale et à l’encadrement par la formation et l'emploi durable.

- Nous menons un dialogue permanent et sur un pied d'égalité avec tous les niveaux politiques (local, provincial, fédéral et européen) et toutes les associations qui représentent nos groupes-cibles.
- Nous encourageons et soutenons le développement des compétences chez nos partenaires locaux.
- Nous offrons à nos collaborateurs des possibilités de développement et de participation à l'élaboration de la politique du SPP.

Nous souhaitons mettre ces huit pas en œuvre entre aujourd’hui et la fin de l’année 2012.

Afin d’obtenir de bons résultats, nous devons naturellement appliquer ces huit mesures dans notre travail quotidien.
Cela signifie concrètement que nous allons poursuivre et améliorer nos activités actuelles.
Nous prévoyons en outre plusieurs **nouveaux projets**.

Ainsi, en 2010, année européenne de la lutte contre la pauvreté lors de laquelle la Belgique assurera en outre la présidence de l’Union européenne, deux projets retiendront toute notre attention. Nous préparons dans ce cadre, des activités diverses à mener en association avec les **CPAS** et nous travaillons à une politique européenne de lutte contre la pauvreté des enfants, le sans-abrisme et pour garantir des revenus décents à chacun.

Relevons parmi nos nouveaux projets, entre autres, la réalisation plus systématique d’analyses des évolutions sociales, l’amélioration de la gestion de notre programmation FSE via le réseau FSE au niveau européen, l’élaboration d’une politique fédérale des grandes villes dans tous les domaines politiques fédéraux via l'instauration du Haut Conseil pour la Politique des Grandes Villes et l’augmentation des compétences de nos collaborateurs par une approche « Train the trainer », l’intégration de l’économie sociale dans les mesures d’activation.

Plusieurs de ces nouveaux projets forment un ensemble appelé **projet CRYSTAL** :

Celui-ci vise à soutenir nos partenaires locaux en amenant une simplification administrative via de nouveaux instruments ICT et une meilleure communication.

• L'allègement des charges administratives

- Nous utilisons la BCSS comme plateforme d'échange d'informations entre CPAS.
- Nous facilitons la gestion des avances sur les allocations sociales pour les CPAS.
- Nous rédigeons un rapport unique qui rassemble toutes les obligations d'information des CPAS et dans lequel ils peuvent puiser divers éléments.
- L'attribution et la gestion des subsides et des conventions peuvent et doivent être simplifiées. C'est pourquoi nous utiliserons des formulaires interactifs et nous travaillerons avec des subventions électroniques.

• Mieux communiquer

- Nous dressons un plan de communication clair et nous l'exécutons : nous essayons d'y expliquer nos activités au grand public de la manière la plus claire possible.
- Notre site Web se développe et évolue vers plus d'interactivité.
- Nos clients et partenaires reçoivent des informations régulières sur les projets : comment évoluent-ils et quelles sont les nouveautés ?
- Nous suivons systématiquement les bonnes pratiques et organisons des séminaires d'échange à ce sujet, tant pour les CPAS que pour la politique des grandes villes ou encore l'économie sociale.

• Renforcer l' ICT

- Nous étendons Primaweb vers Primaweb+. Nous espérons ainsi assurer une plus grande intégration avec les fonctionnalités d'autres applications existantes. Primaweb+ peut ainsi être utilisé gratuitement par les plus CPAS de plus grande taille.

- Nous rédigeons un rapport social électronique comprenant une même base d’information commune pour tous les CPAS. Toutes les données qu'il contient sont transférées si un client change de CPAS.
- Nous préparons une carte médicale électronique qui facilite la gestion des données et qui diminue les coûts.

Vous trouvez la liste complète de nos objectifs et de nos projets dans le document en annexe :

		Project	Proces	2010	2011	2012	Sponsors
		54	146				
SD1	***Nous voulons favoriser l'intégration sociale pour que tout le monde puisse en bénéficier. Chacun a le droit d'exercer ses droits sociaux fondamentaux, C'est pourquoi nous travaillons pour le Ministre et le Secrétaire d'Etat à une politique durable en matière d'économie sociale, de pauvreté et de grandes villes. Nous agissons au niveau fédéral, avec d'autres organismes qui sont actifs dans d'autres domaines. Nous préparons la politique, l'exécutons et l'évaluons.***						Voorzitter
OD1	**Nous travaillons à une législation juridiquement correcte, cohérente, compréhensible et applicable dans la pratique en...**						
1.1	transposant les décisions politiques fédérales dans une législation sous la forme d'arrêtés royaux et ministériels		x	C	C	C	Directeur Generaal OCMW's
1.2	expliquant la législation via des circulaires et des questions fréquemment posées, également à nos membres du personnel		x	C	C	C	Directeur Generaal OCMW's
1.3	élaborant une réglementation qui respecte les principes de simplification administrative		x	C	C	C	Directeur Generaal OCMW's
1.4	analysant les conflits de compétences pour éviter ces problèmes à l'avenir.		x	C	C	C	Directeur Generaal OCMW's
OD2	**Nous travaillons sur un processus de politique et de gestion dans l'ensemble de notre organisation en...**						
2.1	rédigeant le plan de la note politique générale		x	C	C	C	Directeur Generaal OCMW's
2.2	rédigeant le plan budgétaire et en exerçant le contrôle du budget		x	C	C	C	Directeur Generaal AD
2.3	exécutant le plan de fonctionnement annuel sur la base de différents plans d'action		x	C	C	C	**Voorzitter**
2.4	rédigeant le rapport annuel en deux phases (première version pour fin juin)		x	C	C	C	Directeur Generaal AD
2.5	renforçant le rôle du staff et des réunions de service dans l'organisation aussi bien vers le haut que vers le bas et en renforçant la communication interne		x	C	C	C	**Voorzitter**

2.6	se concertant en permanence avec les cabinets		x	C	C	C	Directeur Generaal OCMW's
OD3	**Nous poursuivons l'élaboration de la politique de lutte contre la fracture numérique en...**						
3.1	évaluant le Plan d'Action National (PAN) de lutte contre la fracture numérique 2005-2010		x	C	C	C	**Voorzitter**
3.2	développant et réalisant un nouveau Plan d'Action National dans le continuité du PAN 2005-2010	x		x	x	x	**Voorzitter**
OD4	**Nous évaluons et suivons systématiquement la réalisation de la politique en...**						
4.1 // 26.3	mesurant chaque trimestre les résultats à l'aide d'un BSC (balanced score card)		x	C	C	C	Directeur Generaal AD
4.2 // 26.5	réalisant un audit interne et externe et une analyse des risques tous les six mois	x		x	x	x	Directeur Generaal AD
4.3 // 26.1	réalisant une auto-évaluation biennale à l'aide du CAF (Common Assessment Framework) de l'organisation, du bas vers le haut		x	C	C	C	Directeur Generaal AD
4.4 // 26.6 // 21.2	réalisant annuellement des enquêtes de satisfaction internes et externes et établissant de nouveaux questionnaires pour évaluer les services internes		x	C	C	C	Directeur Generaal AD
4.5	tenant compte des conclusions des recherches scientifiques sous-traitées		x	C	C	C	Directeur Generaal OCMW's
4.6	formulant des propositions de modifications des lois ou de réglementations, pour répondre à des nouveaux problèmes		x	C	C	C	Directeur Generaal OCMW's
4.7	suivant le plan fédéral pauvreté		x	C	C	C	**Voorzitter**
4.8	évaluant et révisant de façon permanente la législation avec tous nos partenaires	x		x	x	x	Directeur Generaal OCMW's
4.9	renforçant la collaboration avec Fedasil, le Service des Etrangers et le CGRA (Commissariat général aux réfugiés et aux apatrides) pour adapter la réglementation à l'évolution de l'asile politique		x	x			Directeur Generaal OCMW's
4.11	créant un groupe de travail sur l'économie sociale dirigé par un coordinateur	x		x			**Voorzitter**
4.12	attribuant automatiquement des droits sociaux dérivés.	x		x			Directeur Generaal OCMW's
OD5	**Nous tenons informés de l'évolution sociale en...**						
5.1	réalisant une analyse annuelle de notre société sur la base des données du Bureau du Plan, de nos statistiques, des études scientifiques (séminaires, etc.), notammentdes analyses des divers commissions fédérales		x	C	C	C	Directeur Generaal AD
5.2	préparant systématiquement une étude scientifique sous-traitée (cahier des charges)		x	C	C	C	Directeur Generaal AD
5.3	évaluant les résultats des études scientifiques sous-traitées et en assurant leurs suivi par nos collaborateurs		x	C	C	C	Directeur Generaal OCMW's
5.4	valorisant et diffusant l'étude scientifique		x	C	C	C	Directeur Generaal AD
5.5	participant à des séminaires et des workshops et diffusant les connaissances acquises en interne		x	C	C	C	Directeur Generaal AD
OD6	**Nous développons la politique au niveau européen en...**						

6.1	créant un groupe de projet "Europa" qui suit la réglementation européenne	x		x			**Voorzitter**
6.2	préparant des initiatives et en les réalisant dans le cadre de la présidence belge de l'Europe en 2010 ainsi qu' en désignant un coordinateur et un groupe de travail	x		x	x		**Voorzitter**
6.3	préparant et réalisant des campagnes d'information et de sensibilisation dans le cadre de l'année européenne de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale en partenariat avec "l'association des CPAS"	x		x			**Voorzitter**
6.4	améliorant la gestion des appels à projets dans le cadre de l'année de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale	x		x			**Voorzitter**
6.5	approfondissant une politique de développement urbain dans le cadre de la Charte de Leipzig et des accords sur le développement urbain qui ont été conclus au niveau européen		x	x	x		**Voorzitter**
6.6	coordonnant la participation belge au réseau de connaissances européen à propos des villes (EUKN) et le programme de soutien aux villes (URBACT)		x	C	C	C	**Voorzitter**
6.7	participant aux réunions du FSE (Fonds Social Européen) au niveau européen		x	x			Directeur Generaal OCMW's
OD7	**Nous travaillons avec d'autres entités actives dans d'autres domaines à la politique pour l'intégration sociale et nous tenons compte de la durabilité en...**						
7.1	demandant dans tous les services publics fédéraux aux collaborateurs politiques de suivre et de rassembler les éléments qui ont trait à la politique pour l'intégration sociale dans leur propre domaine d'expertise	x			x		**Voorzitter**
7.2	développant l'expertise et le réseau des experts du vécu		x	C	C	C	**Voorzitter**
7.3	rédigeant avec nos partenaires des dossiers sur la plus-value de nos compétences fédérales	x		x			Directeur Generaal OCMW's
OD8	**Nous élaborons une politique énergétique sociale en...**						
8.1	réorientant et harmonisant la réglementation des fonds énergie en fonction d'une politique énergétique sociale		x	C	C	C	Directeur Generaal OCMW's
8.2	soutenant les actions des CPAS en matière d'économie d'énergie chez les personnes précarisées		x	C	C	C	Directeur Generaal OCMW's
8.3	faisant correspondre différentes mesures régionales et fédérales pour l'économie d'énergie, comme par exemple avec le FRCE (Fonds pour la Réduction du Coût global de l'Energie)		x	C	C	C	Directeur Generaal OCMW's
OD9	**Nous développons une politique visant à rendre les gens actifs sur le marché du travail en ...**						
9.1	présentant l'économie sociale en ce domaine au niveau des CPAS		x	C	C	C	Directeur Generaal OCMW's
9.2	évaluant, actualisant et simplifiant le développement de l'activation		x	C	C	C	Directeur Generaal OCMW's

9.3	faisant intervenir les CPAS pour une activation durable sur le marché du travail		x	C	C	C	Directeur Generaal OCMW's
9.4	développant la programmation FIE (FIE = Fonds d'Intégration européen) et en soutenant les immigrés dans leur processus d'intégration		x	C	C	C	Directeur Generaal OCMW's
9.5	poursuivant, simplifiant et améliorant la gestion de la programmation FSE (2007-2013) et en améliorant l'informatisation de cette gestion		x	C	C	C	Directeur Generaal OCMW's
9.6	encourageant la collaboration avec les CPAS en matière de formation, d'embauche et d'ICT (clustering)	x		x	x	x	Directeur Generaal OCMW's
OD10	**Nous soutenons de manière durable les grandes villes et leurs quartiers en difficulté en...**						
10.1	évaluant, renouvelant et numérisant les contrats des villes durables		x		x		**Voorzitter**
10.2	développant une politique des villes fédérale à tous les niveaux		x	x	x		**Voorzitter**
10.3	développant la politique contre des nuisances urbaines dans les domaines qui sont importants pour les villes et en intervenant dans le cadre des sanctions administratives communales.		x	C	C	C	**Voorzitter**
SD2	***Nous partageons nos connaissances en matière d'intégration sociale, d'économie sociale, de lutte contre la pauvreté et de politique des grandes villes. C'est pourquoi nous accueillons toute personne à la recherche d'informations et d'expertise.***						Voorzitter
OD11	**Nous développons et diffusons nos connaissances et notre expertise. Nous agissons de la sorte pour nos propres collaborateurs mais aussi pour les extérieurs en…**						
11.1	puisant dans les rapports d'inspection les informations importantes sur les statistiques et la bonne gestion		x	C	C	C	Directeur Generaal AD
11.2	rassemblant toutes les données dont nous disposons dans une base de données et en les mettant à la disposition des CPAS		x		x		Directeur ICT
11.3	donnant un accès à notre intranet à nos partenaires privilégiés afin qu' ils puissent collaborer à l'élaboration des textes au lieu d'uniquement se concerter sur les des propositions finales		x	C	C	C	Directeur Generaal AD
11.4	transférant les documents de TAM-TAM des eCommunities vers l'Alfresco et en développant avec cet outil un nouveau système rapide et convivial pour la gestion des documents	x		x			Directeur ICT
11.5	organisant des études thématiques juridiques et scientifiques		x	C	C	C	Directeur Generaal OCMW's
11.6	renforçant le rôle de conseil des inspecteurs envers les CPAS		x	C	C	C	Directeur Generaal AD
11.7	tenant des réunions annuelles avec les membres du Parlement chargés du contrôle et la Cour des comptes à propos de la publication de notre rapport annuel		x	C	C	C	**Voorzitter**

11.8	soutenant les efforts de formation de nos partenaires en mettant nos connaissances à leur disposition		x	C	C	C	Directeur Generaal AD + Directeur Generaal OCMW's
11.9	assurant la diffusion de plus de connaissances via le Front Desk		x	C	C	C	Directeur Generaal AD
OD12	**Nous développons l'échange des bonnes pratiques pour soutenir et améliorer le fonctionnement local de nos partenaires en...**						
12.1	inventoriant, diffusant et promouvant l'application systématique des bonnes pratiques		x	C	C	C	Directeur Generaal OCMW's
12.2	organisant des séminaires sur les bonnes pratiques		x	C	C	C	Directeur Generaal OCMW's
OD13	**Nous développons et publions non seulement les informations statistiques, mais nous faisons aussi des commentaires. Le grand public peut ainsi savoir quel est l'impact de la politique pour l'intégration sociale. Nous agissons de la sorte en …**						
13.1	indiquant les tendances à l'aide de nos chiffres, en développant nos informations et en prévoyant des commentaires		x	C	C	C	Directeur Generaal AD
13.2	rédigeant un rapport statistique trimestriel et en le rendant visuellement attractif		x	x	x		Directeur ICT
13.3	accompagnant les statistiques d'une explication compréhensible pour le grand public		x	C	C	C	Directeur Generaal AD
13.4	établissant un lien avec les statistiques internationales		x	x			Directeur Generaal AD + Directeur ICT
13.5	établissant un lien entre nos données et celles de la BCSS (Banque Carrefour de la Sécurité sociale) pour suivre l'évolution de nos bénéficiaires du revenu d'intégration.		x	C	C	C	Directeur Generaal AD + Directeur ICT
OD14	**Nous tenons compte du point de vue des personnes vivant dans la pauvreté. Leur expérience nous fournit des informations utiles pour développer la politique. Nous encourageons cette approche, tant à notre niveau qu'à celui de nos partenaires en…**						
14.1	mettant en place un réseau d'experts du vécu afin d'accroître l'accessibilité aux SPF, SPP et OIP pour les pauvres		x	C	C	C	**Voorzitter**
14.2	développant un réseau de spécialistes en pauvreté au sein des administrations fédérales	x		x	x	x	**Voorzitter**
OD15	**Nous étudions ce qu'il se passe dans la société dans les domaines importants pour les CPAS en...**						
15.1	suivant l' actualité sur les CPAS		x		x		**Voorzitter**
15.2	étudiant les informations sur la Politique des Grandes Villes		x	C	C	C	**Voorzitter**
SD3	***Nous souhaitons que nos partenaires puissent réaliser leur mission. C'est pourquoi nous renforçons notre collaboration, nous assurons une fonction de pont et nous soutenons leur fonctionnement. Nous respectons donc les compétences de chacun et nous allons simplifier l'administration,***						Voorzitter

OD16	**Nous voulons connaître les attentes et les besoins de nos partenaires en...**						
16.1	maintenant systématiquement des réunions provinciales		x	C	C	C	Directeur Generaal OCMW's
16.2	présentant les bonnes pratiques lors des tours des provinces		x	C	C	C	Directeur Generaal OCMW's
16.3	développant des partenariats avec les communautés et les régions et avec les autres SPP et SPF afin de développer une politique complémentaire pour chaque compétence		x	C	C	C	**Voorzitter** + Directeur Generaal OCMW's
OD17	**Nous structurons la concertation pour réaliser notre (nos) propre(s) mission(s) et la (les) mission(s) commune(s) en...**						
17.1	organisant des réunions avec les représentants des associations des CPAS		x	C	C	C	**Voorzitter**
17.2	organisant des réunions avec les représentants de l'organisme de coordination de l'économie sociale		x	C	C	C	**Voorzitter**
17.3	organisant des réunions avec les représentants des villes et des communes		x	C	C	C	**Voorzitter**
17.4	organisant des réunions avec les représentants des organisations contre la pauvreté		x	C	C	C	**Voorzitter**
17.5	organisant des réunions avec les représentants des administrations pour l'économie sociale (Réseau des Administrations = NARA)		x	C	C	C	**Voorzitter**
17.6	se concertant au sujet du plan d'action national dans le cadre du groupe de travail "actions"		x	C	C	C	**Voorzitter**
17.7	se concertant avec le Comité d'avis fédéral Intégration sociale		x	C	C	C	**Voorzitter**
17.8	se concertant avec les agences FSE belges		x	C	C	C	Directeur Generaal OCMW's
17.9	se concertant avec les différents niveaux de la politique, en ce compris les inspections		x	C	C	C	**Voorzitter**
17.10	créant un haut conseil pour la politique des villes		x		x		**Voorzitter**
17.11	créant une plateforme d'échange d'informations interfédérales		x	x			**Voorzitter**
17.12	organisant et entretenant des contacts avec l'ASA (Agence pour la simplification administrative)		x	C	C	C	Directeur Generaal AD
17.13	se concertant via le comité d'accompagnement de la BCSS (Banque Carrefour de la Sécurité Sociale)		x	C	C	C	Directeur Generaal OCMW's + Directeur ICT
OD18	**Nous visons l'optimisation continue de nos services en impliquant systématiquement nos partenaires dans le développement des projets. Nous agissons de la sorte en …**						
18.1	donnant des informations sur les projets en cours d'exécution sur notre site Web et lors des réunions provinciales	x		x	x	x	Directeur Generaal AD + Directeur ICT
18.2	impliquant un nombre représentatif de CPAS dans les comités qui dirigent les projets	x		x			Directeur Generaal OCMW's

18.3	composant systématiquement des groupes d'utilisateurs	x		x	x	x	Directeur Generaal OCMW's
18.4	exécutant la programmation FSE après concertation avec les CPAS et les associations et en tenant compte des commentaires des groupes d'utilisateurs.		x	C	C	C	Directeur Generaal OCMW's
SD4	***Nous sommes une organisation qui s'instruit. C'est pourquoi nos collaborateurs ont l'occasion de développer leurs compétences. Nous voulons qu'ils se sentent bien et valorisés dans leur job.***						voorzitter
OD19	**Nous soutenons les services pour développer une politique de RH pour nos collaborateurs. Nous agissons de la sorte en …**						
19.1	actualisant et cartographiant les compétences et les fonctions		x	x			Directeur Generaal AD
19.2	gérant de manière optimale le plan de personnel et l'enveloppe du personnel		x	C	C	C	Directeur Generaal AD
19.3	concrétisant et évaluant la collaboration avec les services communs P&O (Personnel & Organisation)		x	x			Directeur Generaal AD
19.4	augmentant les emplois statutaires dans toutes les fonctions en fonction des possibilités		x	C	C	C	Directeur Generaal AD
19.5	décrivant les tâches dans les cercles de développement de manière plus souple pour qu'elles soient assez larges		x	C	C	C	Directeur Generaal AD
19.6	développant et promouvant le plan de diversité		x	C	C	C	Directeur Generaal AD
19.7	poursuivant l'harmonisation des cercles de développement	x		x	x	x	Directeur Generaal AD
19.8	optimalisant la politique de sélection et de recrutement		x	C	C	C	Directeur Generaal AD
19.9	optimalisant les cercles de développement en approfondissant le lien avec le plan de management (par exemple la reprise dans des processus et objectifs stratégiques les cercles de développement)		x	x			Directeur Generaal AD
19.10	cartographiant et suivant la charge de travail (BPM = réalisation de meilleurs processus)		x	C	C	C	Directeur Generaal AD
19.11	prévenant l'absentéisme		x	C	C	C	Directeur Generaal AD
19.12	étudiant le cadre déontologique		x	C	C	C	Directeur Generaal AD
19.13	organisant la mobilité et en évitant que les collaborateurs ne quittent notre organisation		x	C	C	C	Directeur Generaal AD
OD20	**Nous développons les compétences de notre personnel par le biais d'une politique de formation, de stages, d'un plan de formation et d'un plan individuel en...**						
20.1	établissant des normes de qualité (stages, lieux de stage, formation, etc.)	x		x	x	x	Directeur Generaal AD
20.2	accueillant de manière qualitative les nouveaux arrivants par le biais d' une brochure d'accueil, de formations de l'encadrement du SPP, d'accompagnement et de stages pratiques		x	C	C	C	Directeur Generaal AD
20.3	cartographiant et développant les compétences via la carte des connaissances, le plan de développement global, le groupe de formation interne, les stages et la formation ICT		x	C	C	C	Directeur Generaal AD
20.4	créant un système de réserve systématique pour les fonctions critiques	x		x	x	x	Directeur Generaal AD
20.5	organisant les sessions "Train the trainer" pour accroître les qualités de formation de nos collaborateurs	x		x	x	x	Directeur Generaal AD
20.6	organisant un "tour des services" pour le front desk ou sur demande	x		x	x	x	Directeur Generaal AD
20.7	maintenant les informations faciles à utiliser et en assurant un accès aisé		x	C	C	C	Directeur Generaal AD

OD21	**Nous voulons être un employeur attentif à la satisfaction et au bien-être de nos collaborateurs en...**						
21.1	suivant et optimalisant le degré de satisfaction de notre personnel		x	C	C	C	Directeur Generaal AD
21.2	organisant un team building pour les services		x	C	C	C	Directeur Generaal AD
21.3	multipliant les occasions de valoriser leur expertise, tant en interne qu'en externe (groupes de travail, présentations lors de séminaires…)		x	C	C	C	Directeur Generaal AD
21.4	développant un groupe de travail "bien-être" pour collaborer de manière systématique et structurée au bien-être sur le lieu de travail		x	C	C	C	Directeur Generaal AD
21.5	développant une politique de prévention générale avec le SIPP		x	C	C	C	Directeur Generaal AD
SD5	***Nous sommes une organisation où les personnes se respectent. Nos collaborateurs ont leur mot à dire dans notre politique. Nous respectons nos partenaires et nos partenaires ont aussi leur mot à dire dans notre politique, Nous parvenons ainsi à un développement durable et une amélioration continue.***						Voorzitter
OD22	**Nous motivons via le développement du coaching, du team building et de la communication interne directe en...**						
22.1	organisant un petit-déjeuner avec le président (captain's table)		x	C	C	C	**Voorzitter**
22.2	organisant des réunions de personnel trimestrielles		x	C	C	C	**Voorzitter**
22.3	développant des occasions pour favoriser une culture de la réussite		x	C	C	C	Directeur Generaal AD
22.4	faisant participer au moins deux fois par an les membres du Comité de Direction aux réunions de service		x	C	C	C	**Voorzitter** + Directeur Generaal AD + Directeur Generaal OCMW's + Directeur ICT
OD23	**Nous poursuivons le développement de la méthodologie de projet dans l'organisation en...**						
23.1	émettant un rapport concernant les projets informatiques pour nos partenaires		x	x			Directeur ICT
23.2	optimalisant une méthodologie de projet sur mesure pour le SPP	x		x	x	x	Directeur Generaal AD
23.3	améliorant la manière dont nous organisons les projets		x	C	C	C	Directeur Generaal AD
23.4	choisissent les chefs de projet à tous les niveaux		x	C	C	C	**Voorzitter** + Directeur Generaal AD + Directeur Generaal OCMW's + Directeur ICT
OD24	**Nous favorisons la culture participative pour concrétiser notre stratégie et donc favoriser sa bonne exécution en...**						
24.1	rédigeant une charte sur l'approche participative et en l'intégrant dans les cercles de développement		x	x			Directeur Generaal AD
24.2	organisant des réunions de service, des réunions de personnel et des réunions du personnel générales		x	C	C	C	**Voorzitter** + Directeur Generaal AD + Directeur Generaal OCMW's + Directeur ICT
OD25	**Nous mettons en place une politique pour la gestion durable au sein du SPP en...**						
25.1	mettant en place le groupe pour le développement durable		x	C	C	C	Directeur Generaal AD
25.2	mettant en place un système de gestion environnementale au sein du SPP afin d'obtenir la certification EMAS (EMAS = Eco-Management and		x	C	C	C	Directeur Generaal AD

	Audit Scheme)						
25.3	visant une gestion économique des moyens		x	C	C	C	Directeur Generaal AD
OD26	**Nous utilisons des instruments pour réaliser de manière cohérente et intégrée le développement d'une organisation en...**						
26.1 // 4.3	réalisant une auto-évaluation biennale à l'aide du CAF (Common Assessment Framework) en partant du bas vers le haut de l'organisation		x	x		x	Directeur Generaal AD
26.2	rédigeant un plan opérationnel annuel dans le cadre du plan de gestion		x	C	C	C	**Voorzitter**
26.3 // 4.1	actualisant notre BSC (balanced scorecard) et en prenant les mesures qui découlent de l'analyse des indicateurs		x	C	C	C	Directeur Generaal AD
26.4	travaillant avec des cercles de développement		x	C	C	C	Directeur Generaal AD
26.5 // 4.2	organisant un audit interne et externe		x	C	C	C	Directeur Generaal AD
26.6 // 4.4	organisant et en assurant le suivi d' une enquête de satisfaction interne et externe annuelle		x	C	C	C	Directeur Generaal AD
26.7	utilisant un l'enquête à 360° (feedback tool) adaptée à nos besoins		x	C	C	C	Directeur Generaal AD
26.8	exécutant le cycle de gestion et de politique intégré		x	C	C	C	**Voorzitter**
26.9	organisant le contrôle interne		x	C	C	C	Directeur Generaal AD
26.10 // 28.2	développant l'introduction du BPM		x	x			Directeur Generaal AD
SD6	***Nous rendons notre administration plus simple, nous diminuons toutes les charges administratives que nous imposons à nos partenaires et nous travaillons avec nos partenaires en restant orientés vers le client. C'est pourquoi nous faisons correspondre nos moyens et nos processus.***						Voorzitter
OD27	**Nous gérons notre budget de manière prévoyante et flexible en...**						
27.1	optimalisant l'intégration et l'utilisation de FEDCOM		x	x			Directeur Generaal AD + Directeur ICT
27.2	accélérant tous les paiements et en augmentant la visibilité des paiements		x	x			Directeur Generaal AD + Directeur ICT
27.3	suivant mieux le budget et en développant des outils informatisés de rapportage		x	x			Directeur Generaal AD + Directeur ICT
27.4	améliorant la structure du budget		x	x			Directeur Generaal AD
OD28	**Nous poursuivons le développement d'une organisation dirigée par une structure des processus qui comprend une synergie entre les services et qui utilise BPM. Nous faisons cela en...**						
28.1	établissant un catalogue des différents services internes (logistique, ICT, juridique, etc.)	x		x			Directeur Generaal AD + Directeur ICT
28.2 // 26.10	développant l'application de BPM (réalisation de meilleurs processus) et en l'améliorant continuellement		x	C	C	C	Directeur Generaal AD
28.3	fixant des normes de qualité par processus		x	C	C	C	Directeur Generaal AD
OD29	**Nous augmentons l'accessibilité à l'organisation en...**						
29.1	poursuivant le développement du Front Desk		x	C	C	C	Directeur Generaal AD

29.2	mettant en place une équipe de réserve pour le Front Desk	x		x			Directeur Generaal AD
29.3	obtenant le label "Any surfer" pour nos sites Web	x		x			Directeur ICT
29.4	étudiant de nouvelles manières de communiquer avec nos clients, comme chat, skype, SMS, réseaux sociaux et forums	x		x	x	x	Directeur ICT
OD30	**Nous renforçons l'orientation client du SPP en...**						
30.1	offrant des subsides développant les demandes de subsides électroniques		x	x			Directeur Generaal AD + Directeur ICT
30.2	donnant des informations sur les rapports et les pièces justificatives		x	x			Directeur Generaal AD
30.3	développant notre rapport annuel unique par CPAS (e. a. participation socioculturelle, etc.)		x	C	C	C	Directeur Generaal OCMW's + Directeur ICT
30.4	donnant aux CPAS l'accès électronique à l'ensemble des informations les concernant et disponibles au SPP en créant un dossier unique	x		x	x		Directeur ICT
30.5	développant des services internet dynamiques en créant des formulaires interactifs sur le site Web du SPP	x		x	x	x	Directeur ICT
30.6 // 33.3	formant nos clients à chaque nouveau développement informatique et en leur fournissant un manuel d'utilisation		x	C	C	C	Directeur ICT
OD31	**Nous diminuons les charges administratives pour nos partenaires en...**						
31.1	rédigeant un rapport annuel unique pour les régions	x		x	x		**Voorzitter** + Directeur Generaal OCMW's + Directeur ICT
31.2	développant la carte médicale pour alléger la gestion des frais médicaux par les CPAS	x		x	x	x	Directeur ICT + Directeur Generaal OCMW's
31.3	travaillant avec des montants forfaitaires pour le FSE (Fonds Social Européen)	x		x			Directeur Generaal OCMW's
31.4	développant une application qui nous permet de conclure électroniquement des conventions avec nos partenaires	x		x			Directeur Generaal OCMW's + Directeur ICT
31.5	proposant et réalisant une uniformisation des formulaires RIS et Loi 65	x				x	Directeur Generaal OCMW's + Directeur ICT
31.6	réalisant un "rapport social" électronique pouvant être transmis entre les CPAS	x		x	x		Directeur Generaal OCMW's + Directeur ICT
SD7	***Nous voulons cependant collaborer avec les institutions et les autorités. Nous voulons également proposer un meilleur e-gouvernement. C'est pourquoi nous utilisons de nouvelles technologies et développons encore notre plateforme IT.***						Voorzitter
OD32	**Nous élaborons des flux d'informations intégrés pour les CPAS via l'utilisation de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale comme unique canal en...**						
32.1	créant une plateforme d'échange électronique pour nos partenaires où différents niveaux politiques (régions, communautés, etc.) peuvent échanger des informations	x		x	x	x	**Voorzitter** + Directeur ICT
32.2	développant de nouveaux flux BCSS (Banque Carrefour de la Sécurité	x		x	x	x	Directeur Generaal OCMW's + Directeur

// 34.2	Sociale) pour aider les CPAS à remplir leur(s) mission(s)						ICT
32.3	passant d'un grand système à des serveurs plus petits et plus souples gérant la migration de notre système PRIMA	x		x	x	x	Directeur ICT
32.4	actualisant régulièrement le manuel didactique et électronique au sujet des flux BCSS (Banque Carrefour de la Sécurité Sociale)	x		x			Directeur Generaal OCMW's + Directeur ICT
OD33	**Nous simplifions et améliorons la gestion des dossiers via l'informatisation en...**						
33.1	développant la gestion interne des subventions du rapport unique	x		x			Directeur Generaal AD + Directeur ICT
33.2	développant des formulaires pour demander des subsides via Internet	x		x	x		Directeur Generaal AD + Directeur ICT
33.3 // 30.6	rédigeant systématiquement des manuels d'utilisation pour chaque novuelle application ICT développé par nous	x		x	x	x	Directeur ICT
33.4	rendant PRIMA WEB également accessible aux grands CPAS	x			x		Directeur Generaal OCMW's
33.5	testant les développements ICT avec des groups utilisateur des CPAS		x	x			Directeur ICT
33.6 // 35.3	étudiant les nouvelles technologies qui peuvent nous aider à améliorer nos processus		x	C	C	C	Directeur ICT
33.7	facilitant la gestion des avances sur des allocations sociales par les CPAS	x		x	x	x	Directeur Generaal OCMW's + Directeur ICT
33.8	favorisant la collaboration des CPAS en matière de formation, d'embauche et d'ICT		x	C	C	C	Directeur Generaal OCMW's + Directeur ICT
OD34	**Nous développons de manière proactive l'ouverture des droits sociaux dérivés en...**						
34.1	cartographiant les tarifs sociaux et droits dérivés : gaz et électricité, logements sociaux, abonnements transport commun, etc.		x	x			Directeur Generaal OCMW's
34.2 // 32.2	développant de nouveaux flux avec la BCSS pour aider à réaliser ce projet			C	C	C	Directeur ICT
OD35	**Nous développons un modèle politique pour l'ICT en...**						
35.1	suivant de manière systématique les projets que des firmes externes réalisent pour nous		x	x			Directeur ICT
35.2	participant aux réseaux IT de Fedict et de la sécurité sociale		x	C	C	C	Directeur ICT
35.3 // 33.6	suivant les dernières évolutions sur le marché ICT	x		x	x	x	Directeur ICT
SD8	***Nous communiquons de manière cohérente et accessible avec nos partenaires et le grand public.***						Voorzitter
OD36	**Nous rendons notre site Web convivial et interactif en...**						
36.1	installant des Blogs ou des forums sur le site Web	x		x	x	x	Directeur Generaal AD
36.2	publiant les bonnes pratiques sur le site Web	x		x	x	x	Directeur Generaal AD
36.3	accordant plus d'attention aux questions fréquemment posées sur le site Web	x		x	x	x	Directeur Generaal AD
36.4	maintenant en permanence notre site Web à jour		x	C	C	C	Directeur Generaal AD
36.5	développant un seul site Web que nous pouvons actualiser et contrôler de manière conviviale	x		x			Directeur Generaal AD

36.6	assurant une qualité et un contenu optimaux en fonction des besoins de nos partenaires	x		x	x	x	Directeur Generaal AD
OD37	**Nous transmettons les informations correctes à la bonne personne et de manière adéquate, tenant compte du développement durable en...**						
37.1	rédigeant et en exécutant un plan de communication intégré	x		x	x	x	Directeur Generaal AD
37.2	maintenant et en soutenant de manière centrale la gestion des connaissances		x	C	C	C	Directeur Generaal AD
37.3	centralisant et en soutenant la communication externe		x	C	C	C	Directeur Generaal AD
37.4	continuant à utiliser systématiquement la charte graphique et linguistique		x	C	C	C	Directeur Generaal AD
37.5	améliorant les traductions		x	C	C	C	Directeur Generaal AD
37.6	respectant le bon usage de la langue dans tous les textes		x	C	C	C	Directeur Generaal AD
37.7	étudiant le développement d'une version light du site Web en allemand et en anglais	x		x	x	x	Directeur Generaal AD
37.8	indiquant une personne de contact pour la communauté germanophone et une personne de contact pour la communication anglaise		x	x			Directeur Generaal AD
37.9	développant une politique de publication (brochures d'information, dossiers)		x	x			Directeur Generaal AD
37.10	améliorant le processus de préparation et de publication du rapport annuel (rédaction, diffusion, rapport d'activités pour le grand public)	x		x	x		Directeur Generaal AD
37.11	favorisant la collaboration entre les services en organisant des "ateliers de midi"		x	C	C	C	Directeur Generaal AD Voorzitter
37.12	développant la newsletter électronique, notamment avec un volet supplémentaire contenant des informations sur les travaux en cours - en respectant la confidentialité.		x	C	C	C	Directeur Generaal AD Voorzitter
37.13	publiant trimestriellement "Vue sur Ville", qui est le résultat des groupes thématiques accompagnés		X	C	C	C	**Voorzitter**
37.14	renforçant la communication interne via la newsletter interne et l'Intranet en accroissant l'attrait et la qualité		X	x			Directeur ICT
37.15	faisant rédiger un plan de communication via la sous-traitance		X	x	x		Directeur Generaal AD
37.16	Améliorant et poursuivant le développement de TamTam, système documentaire		X	x			Directeur ICT
37.17	rappelant l les missions des CPAS au public via l'ensemble de nos médias	x		x			Directeur Generaal AD

MP3 : projecten

1. **Project HRM**

2. **Project Crystal**

   a. **Crystal : Vereenvoudiging**
   b. **Crystal : ICT**
   c. **Crystal : Communicatie en lokale ondersteuning**

3. **project FedCom**

4. **project Europa 2010**

5. **project Kwaliteit**

structuur per projectfiche

a. ***naam project***
b. ***naam projectleider***
c. ***naam projectsponsor***
d. ***doelstellingen van het project (OD's uit MP3)***
e. ***doelgroep(en)***
f. ***betrokken diensten/partners***
g. ***risico's + impact op andere projecten***
h. ***timing + subprojecten***

1. project HRM

1. naam project
2. naam projectleider

3. naam projectsponsor : Anne-Marie Voets

4. doelstellingen van het project + link naar operationele doelstellingen uit MP 3

OD19	**Nous soutenons les services pour développer une politique de RH pour nos collaborateurs. Nous agissons de la sorte en …**
19.1	actualisant et cartographiant les compétences et les fonctions
19.9	optimalisant les cercles de développement en approfondissant le lien avec le plan de management (par exemple la reprise des processus et objectifs stratégiques que des cercles de développement)
19.11	prévenant l'absentéisme
19.12	étudiant le cadre déontologique
19.13	organisant la mobilité en évitant que les collaborateurs ne quittent notre organisation
OD20	**Nous développons les compétences de notre personnel par le biais d'une politique de formation, de stages, d'un plan de formation et d'un plan individuel en...**
20.1	établissant des normes de qualité (stages, lieux de stage, formation, etc.)
20.4	créant un système de réserve systématique pour les fonctions critiques
20.5	organisant les sessions "Train the trainer" pour accroître les qualités de formation de nos collaborateurs
20.6	organisant un "tour des services" pour le front desk ou sur demande
OD26	**Nous utilisons des instruments pour réaliser de manière cohérente et intégrée le développement d'une organisation en...**
26.7	utilisant l’enquête à 360° (feedback tool), adaptée à nos besoins
OD29	**Nous augmentons l'accessibilité à l'organisation en...**
29.2	mettant en place une équipe de réserve pour le Front Desk

5. doelsgroep(en)
6. betrokken diensten / partners
7. risico’s
8. timing + subprojecten

2. project Crystal

a. naam project

b. naam projectleider :

c. naam projectsponsor : Julien Van Geertsom

d. doelstellingen van het project (OD’s uit MP3)

e. doelgroep(en)

f. betrokken diensten/partners

g. risico’s + impact op andere projecten

h. timing + subprojecten

    a. Crystal : Vereenvoudiging
    b. Crystal : ICT
    c. Crystal : Communicatie en lokale ondersteuning

2.a vereenvoudiging

a. naam project

b. naam projectleider :

c. naam projectsponsor : Alexander Lesiw

d. doelstellingen van het project (OD's uit MP3)

OD4	**Nous évaluons et suivons systématiquement la réalisation de la politique en...**
4.12	attribuant automatiquement des droits sociaux dérivés.
OD9	**Nous développons une politique visant à rendre les gens actifs sur le marché du travail en ...**
9.2	évaluant, actualisant et simplifiant le développement de l'activation
9.3	faisant intervenir les CPAS pour une activation durable sur le marché du travail
OD17	**Nous structurons la concertation pour réaliser notre (nos) propre(s) mission(s) et la (les) mission(s) commune(s) en...**
17.12	organisant et entretenant des contacts avec l'ASA (Agence pour la simplification administrative)
OD18	**Nous visons l'optimisation continue de nos services en impliquant systématiquement nos partenaires dans le développement des projets. Nous agissons de la sorte en …**
18.2	impliquant un nombre représentatif de CPAS dans les comités qui dirigent les projets
18.3	composant systématiquement des groupes d'utilisateurs
18.4	exécutant la programmation FSE après concertation avec les CPAS et les associations en tenant compte des commentaires des groupes d'utilisateurs.
OD30	**Nous renforçons l'orientation client du SPP en...**
30.4	donnant aux CPAS l'accès électronique à l'ensemble des informations les concernant et disponibles au SPP en créant un dossier unique
OD31	**Nous diminuons les charges administratives pour nos partenaires en...**
31.2	développant la carte médicale pour alléger la gestion des frais médicaux par les CPAS
31.3	travaillant avec un montant fixe pour le FSE (Fonds Social Européen)

31.5	Proposant et réalisant une uniformisation des formulaires, RIS et Loi 65
31.6	réalisant un "rapport social" électronique pouvant être transmis entre les CPAS
OD33	**Nous simplifions et améliorons la gestion des dossiers via l'informatisation en...**
33.2	développant des formulaires pour demander des subsides via Internet
OD34	**Nous développons de manière proactive l'ouverture des droits sociaux dérivés en...**
34.1	cartographiant les tarifs sociaux et droits dérivés : gaz et électricité, logements sociaux, abonnements transport commun, etc.
34.2	développant de nouveaux flux avec la BCSS pour aider à réaliser ce projet

e. doelgroep(en)
f. betrokken diensten/partners
g. risico's + impact op andere projecten
h. timing + subprojecten

2.b ICT

a. naam project

b. naam projectleider

c. naam projectsponsor : Pierre-Yves Vandegeerde

d. doelstellingen van het project (OD’s uit MP3)

OD30	**Nous renforçons l'orientation client du SPP en...**
30.5	développant des services internet dynamiques en créant des formulaires interactifs sur le site Web du SPP
OD31	**Nous diminuons les charges administratives pour nos partenaires en...**
31.4	développant une application qui nous permet de conclure électroniquement des conventions avec nos partenaires
OD32	**Nous élaborons des flux d'informations intégrés pour les CPAS via l'utilisation de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale comme unique canal en...**
32.1	créant une plateforme d'échange électronique pour nos partenaires où différents niveaux politiques (régions, communautés, etc.) peuvent échanger des informations
32.3	passant d'un grand système gérante de notre système Prtima et didactionant et électronisant à des serveurs plus petits et plussouples
32.4	Actualissant régulierement le un manuel au sujet des flux BCSS (Banque Carrefour de la Sécurité Sociale)
OD33	**Nous simplifions et améliorons la gestion des dossiers via l'informatisation en...**
33.4	rendant PRIMA WEB également accessible aux grands CPAS
33.6	étudiant les nouvelles technologies qui peuvent nous aider à améliorer nos processus
33.8	favorisant la collaboration des CPAS en matière de formation, d'embauche et d'ICT
OD35	**Nous développons un modèle politique pour l'ICT en...**
35.3	suivant les dernières évolutions sur le marché

e. doelgroep(en)
f. betrokken diensten/partners
g. risico’s + impact op andere projecten
h. timing + subprojecten

2.c Communicatie en lokale ondersteuning

a. naam project

b. naam projectleider : Anne-Marie Voets

c. naam projectsponsor

d. doelstellingen van het project (OD’s uit MP3)

OD11	**Nous développons et diffusons les connaissances et l'expertise. Nous agissons de la sorte pour nos propres collaborateurs mais aussi pour les parties externes en…**
11.2	rassemblant toutes les données dont nous dispensons dans une base de données et en les mettant à la disposition des CPAS
11.8	soutenant les efforts de formation de nos partenaires en mettant nos connaissances à leur disposition
OD12	**Nous développons l'échange des bonnes pratiques pour soutenir et améliorer le fonctionnement local de nos partenaires en...**
12.1	inventoriant, diffusant et promouvant l'application systématique des bonnes pratiques
12.2	organisant des séminaires sur les bonnes pratiques
OD17	**Nous structurons la concertation pour réaliser notre (nos) propre(s) mission(s) et la (les) mission(s) commune(s) en...**
17.11	créant une plateforme d’échange d’informations interfédérales
OD18	**Nous visons l'optimisation continue de nos services en impliquant systématiquement nos partenaires dans le développement des projets. Nous agissons de la sorte en …**
18.1	donnant des informations sur les projets en cours d'exécution sur notre site Web et lors des réunions provinciales
OD29	**Nous augmentons l'accessibilité à l'organisation en...**
29.3	obtenant le label "Any surfer" pour nos sites Web
29.4	étudiant de nouvelles manières de communiquer avec nos clients, comme chat, skype, SMS, réseaux sociaux et forums
OD30	**Nous renforçons l'orientation client du SPP en...**

30.6	formant nos clients à chaque nouveau développement informatique et en leur fournissant un manuel d'utilisation
OD31	**Nous diminuons les charges administratives pour nos partenaires en...**
OD32	**Nous élaborons des flux d'informations intégrés pour les CPAS via l'utilisation de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale comme unique canal en...**
32.2	développant de nouveaux flux BCSS (Banque Carrefour de la Sécurité Sociale) pour aider les CPAS à remplir leur(s) mission(s)
OD33	**Nous simplifions et améliorons la gestion des dossiers via l'informatisation en...**
33.3	rédigeant systématiquement des manuels d'utilisation pour chaque nouvelle application ICT développé par nous
OD36	**Nous rendons notre site Web convivial et interactif en...**
36.1	installant des Blogs ou des forums sur le site Web
36.2	publiant les bonnes pratiques sur le site Web
36.3	accordant plus d'attention aux questions fréquemment posées sur le site Web
OD37	**Nous transmettons les informations correctes à la bonne personne et de manière adéquate, tenant compte du développement durable en...**
37.1	rédigeant et en exécutant un plan de communication intégré
37.7	étudiant le développement d'une version light du site Web en allemand et en anglais
37.12	développant la newsletter électronique, notamment avec un volet supplémentaire contenant des informations sur les travaux en cours - en respectant la confidentialité

e. doelgroep(en)

f. betrokken diensten/partners

g. risico's + impact op andere projecten

h. timing + subprojecten

3. project FedCom

a. naam project

b. naam projectleider

c. naam projectsponsor : Anne-Marie Voets

d. doelstellingen van het project (OD’s uit MP3)

OD27	**Nous gérons notre budget de manière prévoyante et flexible en...**
27.1	optimalisant l'intégration et l'utilisation de FEDCOM
27.2	accélérant tous les paiements et en augmentant la visibilité des paiements
27.3	suivant mieux le budget et en développant des outils informatisées de rapportage
27.4	améliorant la structure du budget
OD28	**Nous poursuivons le développement d'une organisation dirigée par un processus de structure qui comprend une synergie entre les services et qui utilise BPM. Nous faisons cela en...**
28.1	établissant un catalogue des différents services internes (logistique, ICT, juridique, etc.)
28.2	développant l'application de BPM (réalisation de meilleurs processus) et en l'améliorant continuellement
28.3	fixant des normes de qualité par processus

e. doelgroep(en)
f. betrokken diensten/partners
g. risico’s + impact op andere projecten
h. timing + subprojecten

4. project Europa 2010

a. naam project

b. naam projectleider

c. naam projectsponsor : Julien Van Geertsom

d. doelstellingen van het project (OD's uit MP3)

OD6	**Nous développons la politique au niveau européen en...**
6.1	créant un groupe de projet "Europa" qui suit la réglementation européenne
6.2	préparant des initiatives et en les réalisant dans le cadre de la présidence belge de l'Europe en 2010 ainsi qu' en désignant un coordinateur et un groupe de travail
6.3	préparant et réalisant des campagnes d'information et de sensibilisation dans le cadre de l'année européenne de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale en partenariat avec "l'association des CPAS"
6.4	améliorant la gestion des appels à projets dans le cadre de l'année de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale
OD9	**Nous développons une politique visant à rendre les gens actifs sur le marché du travail en ...**
9.5	poursuivant, simplifiant et améliorant la gestion de la programmation FSE (2007-2013) et en améliorant l'informatisation de cette gestion
9.6	encourageant la collaboration avec les CPAS en matière de formation, d'embauche et d'ICT (clustering)
OD10	**Nous soutenons de manière durable les grandes villes et leurs quartiers en difficulté en...**
10.1	évaluant, renouvelant et numérisant les contrats des villes durables
OD33	**Nous simplifions et améliorons la gestion des dossiers via l'informatisation en...**
33.7	facilitant la gestion des avances sur des allocations sociales par les CPAS
OD37	**Nous transmettons les informations correctes à la bonne personne et de manière adéquate, tenant compte du développement durable en...**
37.17	rappelant les mission des CPAS au public via l'ensemble de nos médias

e. doelgroep(en)
f. betrokken diensten/partners
g. risico's + impact op andere projecten
h. timing + subprojecten

5. project Kwaliteit

a. naam project

b. naam projectleider

c. naam projectsponsor : Anne-Marie Voets

d. doelstellingen van het project (OD’s uit MP3)

OD4	**Nous évaluons et suivons systématiquement la réalisation de la politique en...**
4.2	réalisant un audit interne et externe une analyse des risques tous les six mois
OD19	**Nous soutenons les services pour développer une politique de RH pour nos collaborateurs. Nous agissons de la sorte en …**
19.10	cartographiant et suivant la charge de travail (BPM = réalisation de meilleurs processus)
OD23	**Nous poursuivons le développement de la méthodologie de projet dans l'organisation en...**
23.2	optimalisant une méthodologie de projet sur mesure pour le SPP
OD26	**Nous utilisons des instruments pour réaliser de manière cohérente et intégrée le développement d'une organisation en...**
26.5	organisant un audit interne et externe
26.9	organisant le contrôle interne
26.10	développant l'introduction du BPM

e. doelgroep(en)
f. betrokken diensten/partners
g. risico’s + impact op andere projecten
h. timing + subprojecten